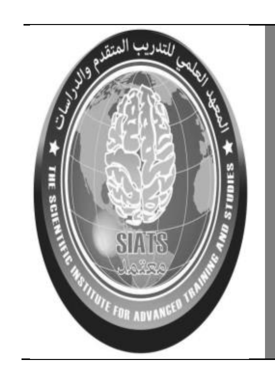


SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for Specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

العدد 2، المجلد 2، نيسان 2016م.

e-ISSN: 2462-1730

THE ROLE OF RELIGIOUS CULTURE IN HOW TO IMPLEMENT TQM WITHIN THE LIBYAN MINISTRY OF OIL

دور الثقافة الدينية في كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل وزارة النفط الليبية

أيمن امحمد البوسيفي

كمال الدين نور الدين المرجوني

كليه القيادة والإدارة

جامعه العلوم الإسلامية الماليزية

ماليزيا

aabosefe@yahoo.com
kamaluddin@usim.edu.my

1437هـ –2016م



ARTICLE INFO
Article history:
Received 18/2/2016
Received in revised form 20/3/2016
Accepted 1/4/2016
Available online 15/4/2016

ABSTRACT

Islam represents the theology and the law and ethics as well as the philosophy in the universe of human life where Kamal is the quality and creativity whereas Islam is the wisdom verse of Islam known as (Badie heavens and the earth, and if he decrees something, only he has the right to say it). The concept of quality teaching is represented in all teaching of Islam with complete all contents where the value of Islamic urge the Koran to have an overall quality in all tasks which supposed to be executed by all human so an attempt can be made in order to have some advantages in the modern scientific developments by Islam and it also urges human out of wisdom where the believer known to be the first person to discover it but it cannot be achieved as to give benefit without having conscious attempt , and what was the overall quality system and the summary characterized through contemporary theories. Apart from that, it also emphasizes and shows some differences in the model systems which are applied effectively and for his continuous success in alot of productive enterprises and service in many countries around the world. The fact about Islam is basically the principle in the Islamic origin and Sunnah as well as the curriculum management with a flexibility in the usage and having the version of comprehensive quality management and reinforcing the importance of system of Hedda and allowing the increase of chance in the application of Islamic societies which has been associated with the quality terms in Islam vocabulary and other concepts related to it and the most prominent term would be the charity and perfections, the Quran which did not neglect the areas of life, although Sunnis did not explain or elaborate all in detail, said the nations' scientists, and what is Frtna, saluting the concept of quality of total management of the latest managements concepts which are his philosophy on a set of ideas and principles which can be adopted



with any management in order to accomplish the best performance where the era of today is known to be more sophisticated and innovative and the search is also greater through efficiency and creativity where the world will be witnessing and experiencing advanced and rapid changes in fields of developments such as economy, technical fields, social, and this may call for an urgent demand in the quality of services and it also focuses more on the effectiveness and the quality of implementation in the total quality management.

الملخص

ذلك أن الإسلام دين جلت حكمته لقوله تعالي (بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضِ وَإِذَا قَضَى أَمْراً فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ)

إن مفهوم الجودة حاضرٌ في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه وهو يمثل قيمة إسلامية وقد حث القرآن الكريم على الجودة الشاملة في كل الأعمال التي يفترض أن يقوم بها الإنسان لذلك إن محاولة الاستفادة من التطورات العلمية الحديثة أمر يطلبه الاسلام ويرغب فيه بل ويحث عليه انطلاقاً من أن الحكمة ضالة المؤمن أنى وجدها فهو أولى الناس بها، ولكن لا يمكن أن تتحقق الاستفادة إلا إذا تمت المحاولة بوعي وإدراك, ولما كان نظام الجودة الشاملة هو خلاصة ما تميزت به النظريات المعاصرة، ولما يتميز به هذا النظام من نماذج تطبيقية فاعلة، ولما حققه من نجاحات متلاحقة في الكثير من المؤسسات الانتاجية و الخدمة في العديد من بلدان العالم, ولكون الجودة في الاسلام مبدأ إسلامياً مصدره الكتاب والسّنة والمنهج الإداري في الإسلام يتميز بالمرونة والانتفاع...فإن رؤية نظام إدارة الجودة الشاملة بمنظور إسلامي يعزز من أهمية هدا النظام ويزيد من فرص تطبيقه في المجتمعات الاسلامية, وقد ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومفاهيم أخرى ذات علاقة، ولعل من أبرز هذه المصطلحات الإحسان والإتقان, فالقرآن لم يترك مجالاً من مجالات الحياة إلا وتحدث فيه وإن لم يكن بالتفصيل فالسّنة شارحة وعلماء الأمة قال تعالى: "وما فرطنا في الكتاب من شيء".

وحيت أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية الذي تقوم فلسفته على مجموعة من الأفكار والمبادئ، والتي يمكن لأي إدارة أن تتبناها، وذلك من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن، حيث تعيش الإدارة اليوم عصراً سمته التجديد والبحث عن مزيد من الكفاءة والإبداع، ويشهد العالم المتقدم تغيرات وتطورات سريعة ومتلاحقة في الميادين الاقتصادية والتقنية والاجتماعية، وهذا يستدعي نشوء مطالب ملحة على جودة الخدمات،



والتركيز على فعالية هذه الجودة من خلال التركيز على تنفيذ إدارة الجودة الشاملة وفي هذا البحث سوف ندرس دور الثقافة الدينية في كيفيه تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل وزارة النفط الليبية.

الكلمات المفتاحية: الثقافة الدينية , تطبيق إدارة الجودة الشاملة , وزارة النفط الليبية.

المقدمة

الإسلام عقيدة وشريعة وأخلاق وفلسفةً للكون والإنسان والحياة. هو كمال الجودة والإبداع ذلك أن الإسلام دين جلت حكمته لقوله تعالى: (بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضِ وَإِذَا قَضَى أَمْراً فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ).

إن مفهوم الجودة حاضرٌ في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه وهو يمثل قيمة إسلامية وقد حث القرآن الكريم على الجودة الشاملة في كل الأعمال التي يفترض أن يقوم بها الإنسان لذلك إن محاولة الاستفادة من التطورات العلمية الحديثة أمر يطلبه الاسلام ويرغب فيه بل ويحث عليه انطلاقاً من أن الحكمة ضالة المؤمن أنى وجدها فهو أولى الناس بها، ولكن لا يمكن أن تتحقق الاستفادة إلا إذا تمت المحاولة بوعي وإدراك, ولما كان نظام الجودة الشاملة هو خلاصة ما تميزت به النظريات المعاصرة، ولما يتميز به هذا النظام من نماذج تطبيقية فاعلة، ولما حققه من نجاحات متلاحقة في الكثير من المؤسسات الانتاجية و الخدمة في العديد من بلدان العالم, ولكون الجودة في الاسلام مبدأ إسلامياً مصدره الكتاب والسّنة والمنهج الإداري في الإسلام يتميز بالمرونة والانتفاع...فإن رؤية نظام إدارة الجودة الشاملة بمنظور إسلامي يعزز من أهمية هدا النظام ويزيد من فرص تطبيقه في المجتمعات الاسلامية, وقد ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومفاهيم أخرى ذات علاقة، ولعل من أبرز هذه المصطلحات الإحسان والإتقان, فالقرآن لم يترك مجالاً من مجالات الحياة إلا وتحدث فيه وإن لم يكن بالتفصيل فالسّنة شارحة وعلماء الأمة قال تعالى: "وما فرطنا في الكتاب من شيء".

وحيت أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية الذي تقوم فلسفته على مجموعة من الأفكار والمبادئ، والتي يمكن لأي إدارة أن تتبناها، وذلك من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن، حيث تعيش الإدارة اليوم عصراً سمته التجديد والبحث عن مزيد من الكفاءة والإبداع، ويشهد العالم المتقدم تغيرات وتطورات سريعة ومتلاحقة في الميادين الاقتصادية والتقنية والاجتماعية، وهذا يستدعي نشوء مطالب ملحة على جودة الخدمات، والتركيز على فعالية هذه الجودة من خلال التركيز على تنفيذ إدارة الجودة الشاملة.



مشكلة الدراسة:

اتجهت الأنظار خلال الفترة الماضية إلى إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والإدارات التي تسعى إلى تطوير الأداء، والتقليل من الأخطاء، وتحسين المخرجات.

وتعد جودة المنتج والخدمات علم له أصوله وقواعده ومتطلباته التي لا بد من توافرها لتقديم مخرجات ذات جودة فعالة، ولقد أشارت العديد من الدراسات كدراسة الحربي (1424هـ)؛ ودراسة الطجم (1421هـ) إلى وجود رغبة لقبول وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع الحكومي, إلا أن هناك بعض المتغيرات التي تتعلق بالأبعاد التنظيمية والسياسات الإدارية تعوقها, وتزيد من مقاومة التغيير, ومن خلال إطلاع الباحث على الدراسات السابقة تبين أن تطبيق مبادئ الجودة غير واردة في الإدارات الحكومية بالشكل الذي يرضي المستفيد لقلة التغذية الراجعة, وأن تطبيق مبادئ الجودة غير واردة في تنظيم العمل القيادي لقلة تطبيق وتأهيل القياديين, وأكدت بعض الدراسات على امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة مثل: دراسة العصيمي (1428هـ)؛ ودراسة الورثان (1428هـ).

وإن إدارة الجودة الشاملة إدارة ناشئة ولا يمكن الاستغناء عنها في الحياة؛ لأنها مطلب ديني وشرعي ولأن الإدارة اليوم تعيش عصراً سمته التميز والبحث عن مزيد من الكفاءة و الإبداع حيث يشهد العالم المتقدّم تغيرات وتطورات سريعة ومتلاحقة في كافة القطاعات الحكومية والخاصة. ونتيجة لذلك تجد الإدارة نفسها من وقت لآخر أمام تحديات تفرض عليها إتباع وتطبيق كل ما هو جديد في مجال التطوير والتحسين. وتحتل الجودة أهمية متميزة في الفلسفة الإدارية المعاصرة في ظل التطورات الاقتصادية والتكنولوجية والسياسية التي يشهدها العالم اليوم، ولكي تنجح الإدارة الحكومية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة لا بد من تقوية الأنظمة الإدارية و المعلوماتية والمالية وفقاً للشريعة الاسلامية.

ومن ملاحظة الباحث للواقع في وزارة النفط الليبية وجد أنها لم تعتمد إدارة الجودة الشاملة في إدارتها؛ ورغبة في رفع مستوى وزارة النفط الليبية جاءت فكرة هذه الدراسة؛ لتقديم رؤية حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة النفط الليبية بشكل ينسجم مع الثقافة الدينية للمجتمع.



أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة الدينية في كيفية تطبيق الجودة الشاملة داخل وزارة النفط الليبية، وذلك من خلال:

1- التعرف على دور الثقافة الدينية في كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل وزارة النفط الليبية من وجهة نظر أفراد الدراسة.

2- التعرف على مستوى معرفة العاملين داخل وزارة النفط الليبية لإدارة الجودة الشاملة وفقاً للثقافة الدينية من وجهة نظر أفراد الدراسة.

3- التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقاً للثقافة الدينية داخل وزارة النفط الليبية من وجهة نظر أفراد الدراسة.

4- تحديد مشكلات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقاً للثقافة الدينية في وزارة النفط الليبية من وجهة نظر أفراد الدراسة.

أهمية الدراسة:

تتحدد أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

1- الجانب التطبيقي للدراسة والذي يتمثل في تقديم رؤية عن دور الثقافة الدينية في كيفية تطبيق الجودة الشاملة داخل وزارة النفط الليبية.

2- تتناول الدراسة قطاعاً هاماً وهو وزارة النفط الليبية.

3- قد تساهم في تشخيص واقع الأداء الإداري داخل وزارة النفط الليبية، وتحديد جوانب القوة والضعف في أداء هذه الوزارة, وخاصة في مفهوم إدارة الجودة الشاملة وفقاً للثقافة الدينية, مما قد يكشف الاحتياجات التدريبية للعاملين في وزارة النفط من البرامج التدريبية.

4- قد تعطي متخذي القرار في وزارة النفط معلومات بحثية عن المشكلات التي تواجهها إدارتها, وتحد من فاعلية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقاً للثقافة الدينية، مما قد يساعد الجهات المختصة عند التخطيط لعمليات تطوير الأداء.



5- قد تساعد في تحديد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقاً للثقافة الدينية داخل وزارة النفط الليبية والمعوقات المتوقعه عند التطبيق.

6- قد تكون منطلق لإجراء المزيد من البحوث والدراسات المستقبلية في المجالات التي ستتناولها الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

هناك مصطلحات لابد من تعريفهما اصطلاحياً، وإجرائياً وهي:

(1) الإدارة (Management):

في **اللغة**: من الفعل (أدار) أي تولى أو دبر أو قام عليه أو ساسة (مجمع اللغة العربية بالقاهرة، 1992م)، كما تعني التدبير والحكم والتوجيه (البعلبكي، 1996م).

وفي اللغة الإنجليزية يطلق مصطلح (Administration) على المستوى الأعلى للقيادات الإدارية بوزارة التربية والتعليم، ومصطلح (Management) على المستويات الإدارية الأقل كمديري الإدارات التعليمية، ومديري الوحدات التعليمية الصغرى.

اصطلاحاً:

عرف فردريك تايلور الإدارة بأنها: "المعرفة الصحيحة لما يراد من الأفراد أن يؤدوه ثم التأكد من أنهم يؤدونه بأحسن طريقة وأرخصها" (حسان والعجمي، 2007م، ص: 28).

وعرفها بيتر شيلدون بأنها: "وظيفة يتم بموجبها رسم السياسات والتنسيق بين أنشطة المنظمة الرئيسية وتصميم الهيكل التنظيمي لها والقيام بأعمال الرقابة على كافة أعمال التنفيذ"، وعرفها وليم وايت بأنها: "فن ينحصر في توجيهه وتنسيق ورقابة عدد من الأفراد لإنجاز عملية محددة أو تحقيق هدف معلوم" (مساد، 2005م، ص: 7).

(2) الجودة (Quality):

في **اللغة**: من جيد يجيد ويجاد جيداً أي: طال عنقه وحسن، فهو أجيد، وهي جيداء، وأيضا جود، كما تعنى درجة التفوق العالية في الأقوال والأفعال نتيجة للتحسن (مجمع اللغة العربية، 1985م).



اصطلاحاً:

تعرف الجودة بأنها: "درجة قرب المنتج أو الخدمة من مطابقة المواصفات، أي أنها التطابق مع المتطلبات، والمقصود هنا درجة مطابقة المنتج لمواصفات التصميم" (Minks, 1987, P: 4).

كما تعرف بأنها: " صفة مميزة للمنتج أو الخدمة، فالجودة تعني هنا التميز بحيث يمكن تميزها بمجرد رؤيتها أو بمجرد التعامل معها" (Goetsch, 1994, P: 2).

(3) إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) (TQM):

يعرف النجار إدارة الجودة الشاملة بأنها: عبارة عن أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء المتدربين والمستفيدين من التدريب (النجار، 1999م).

وعرفها تينكز بأنها: "التزام واشتراك بين كل من الإدارة والعاملين للقيام بالعمل من أجل تحقيق توقعات العميل أو تجاوز تلك التوقعات" (Tunks, 1992, P: 13).

وعرف معهد الجودة الفيدرالي إدارة الجودة الشاملة بأنها: "منهج تنظيمي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل، حيث يتضمن كل المديرين والموظفين في استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة" (Federal Quality Institute, 1990, P:11).

التعريف الإجرائي لإدارة الجودة الشاملة:

منهج إداري يهتم بالتطوير المستمر للعاملين في مجال التعليم لتحسين المخرجات وإيجاد بيئة تنظيمية تحقق التميز وتفعيل المشاركة المجتمعية, وحُسن استخدام الموارد البشرية والمادية لضمان جودة المخرجات وتحقيق رغبات المستفيدين.

(4) وزارة النفط الليبية:

هي الجهة التي تعمل على تحقيق أهداف خطة التحول في المجالات النفطية، والقيام بدعم الاقتصاد القومي عن طريق تنمية وتطوير الاحتياطيات النفطية واستغلالها الاستغلال الأمثل وإدارتها واستثمارها لتحقيق أفضل العوائد، وتشترك مع الهيئات والمؤسسات والجهات الأخرى التي تزاول أعمالا شبيهة بأعمالها.



ان هدة الدراسة اشتملت علي مبحثين هما: إدارة الجودة الشاملة، وزارة النفط الليبية.

المبحث الأول

إدارة الجودة الشاملة

مقدمة:

يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية الذي تقوم فلسفته على مجموعة من الأفكار والمبادئ، والتي يمكن لأي إدارة أن تتبناها، وذلك من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن، حيث تعيش الإدارة اليوم عصراً سمته التجديد والبحث عن مزيد من الكفاءة والإبداع، ويشهد العالم المتقدم تغيرات وتطورات سريعة ومتلاحقة في الميادين الاقتصادية والتقنية والاجتماعية، وهذا يستدعي نشوء مطالب ملحة على جودة الخدمات، والتركيز على فعالية هذه الجودة من خلال التركيز على تنفيذ إدارة الجودة الشاملة.

وإن أهم متطلب في نجاح برامج إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة تنمية الكفايات المعرفية والمهارات الفنية اللازمة لدى العاملين لتنفيذ الأنشطة المنسجمة مع الخطة لذا فمن الضروري التركيز على التدريب المتخصص المرتبط ببرامج إدارة الجودة الشاملة وأنشطتها لتنمية السلوكيات والمهارات التي تدعم توجهات الخطة وتساعد على تحقيق أهدافها، وينبغي أن يشمل التدريب كافة المستويات التنظيمية في المؤسسة دون استثناء وأن يأخذ صفة الاستمرارية (عليمات، 2004م، ص: 48).

نشأة مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطوره:

لقد ارتبطت إدارة الجودة الشاملة في أذهان الكثير بالإدارة اليابانية، وذلك بسبب الجودة العالية التي حققتها اليابان في تسويق منتجاتها وخدماتها على أساس الجودة، إلا أن الأصول الفكرية لإدارة الجودة الشاملة كانت أمريكية، فخلال الحرب العالمية الثانية، بذل المهندسون الإحصائيون جهوداً كبيرة للسيطرة على جودة المنتجات الحربية، وإنتاج أسلحة ناجحة عالية الدقة.

وانتقلت الفكرة إلى الشرق الأوسط وهناك نمت وازدهرت وتطورت مع الابتكار الياباني الذي كان يسمى بـ (دوائر الجودة)، والذي يجتمع فيها كل الموظفين في لقاءات أسبوعية منتظمة لمناقشة سبل تحسين موقع العمل وجودته،

ويتم فيها تحفيز الموظفين على تحديد المشكلات المحتملة للجودة، وانتقلت فكرة دوائر الجودة إلى أمريكا في السبعينات وانتشرت داخل الصناعات الأمريكية لدرجة إنها وصفت بأنها موضة الثمانينيات (الحريري،2007م، ص: 15 ؛ ويليامز، 2003م، ص: 6).

وأوضح الخطيب (2006م) إلى أنه نتيجة لذلك فإن إدارة الجودة الشاملة هي عملية تطوير، وعملية تراكمية يعود أصلها إلى الأفكار المطروحة في النموذج التقليدي للإدارة (Management Conventional Paradigm)، والذي يعود إلى كتابات فيدريك تايلور وهنري فايول وغيرهم، ممن حددوا قواعد ووضعوا المناهج الإدارة المختلفة، ولأن ما سبق قد لا يتناسب مع واقعنا الحالي دعت الحاجة إلى إيجاد أسلوب إداري جديد وأداة وتقنية جديدة في عالم الإدارة، فكانت إدارة الجودة الشاملة (ص: 45).

ومن الناحية التاريخية يمكن إيجاز تطور إدارة الجودة الشاملة في الآتي:

1. الفترة من عام 1940 – 1945م شكل فيها المفكرون الأمريكان الأساس في استخدام الأساليب الإحصائية والتحليلية في عمليات الفحص.
2. فترة الخمسينات: كانت المنافسة بين المنظمات الإنتاجية والخدمية محدودة، وكان كل من الإنتاجية والجودة مهملة، وذهب ديمنج إلى اليابان لإلقاء المحاضرات وإقامة الدورات التدريبية وتبنت المنظمات اليابانية آراؤه.
3. فترة الستينات: تم التأكيد على الجودة وتبنت بريطانيا هذا الاتجاه بأدوات العمل والمواد الخام، وغير ذلك من الجوانب التي تتعلق بالجودة.
4. فترة السبعينات: تطبيق كامل لإدارة الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة في معظم دول العالم (حمود، 2007م، ص: 89).

وعند إطلاع الباحث حول ما كتب عن نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة فقد لوحظ آراء عديدة حول هذه النشأة، حتى لا يكاد يتفق مؤلفان على النشأة والتطور، إلا أن العبارة التي ذكرتها مجلة (Business Week) بوصفها إدارة الجودة الشاملة موضة الثمانينيات، لفت نظر الباحثة لدراسة موضوع النشأة والتطور. حيث ورد فيها: "إن الإدارة ليست علماً دقيقاً، وإنما مجال للمحاولات التي تتغير مع مرور الزمن والتي يسعى مؤيدوها إلى



إثارة مفاهيم وتقنيات جديدة، ولأن الإدارة هي فن متغير دائماً، فإن أغلب المديرون يبحثون دائماً عن تقنيات جديدة تزيد من فعالية مهاراتهم في حل المشكلات اليومية" (Morgan, 1994, P: 33-37).

مفهوم الجودة:حتى يمكن توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة لا بد من التدقيق في المعنى الأصيل للجودة.

عرف مينك (Minks, 1987) كما أورد العلي (1428هـ) الجودة بأنها: " درجة قرب المنتج أو الخدمة من مطابقة المواصفات، أي أنها التطابق مع المتطلبات، والمقصود هنا درجة مطابقة المنتج لمواصفات التصميم" (ص: 21).

وعرف معهد الجودة الفيدرالي (Federal Quality Institute, 1990) الجودة بأنها: "أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم العميل لمعرفة مدى تحسين الأداء" (P: 7). وعرف غوتشي (Goetsch, 1994) الجودة كذلك بأنها: "صفة مميزة للمنتج أو الخدمة، فالجودة تعني هنا التميز بحيث يمكن تميزها بمجرد رؤيتها أو بمجرد التعامل معها" (P: 2).

حيث عرف هوتشين (Hutchins, 1992) كما أورد الخطيب (2003م) الجودة بأنها: الملائمة للاستخدام (Fitness For Use)، أي: قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية توقعات واختيارات الزبائن والعملاء (ص: 11).

وعرف باوندز (Bounds, 1994,) كما أورد (الخطيب، 2003) الجودة بأنها: " المنتج الجيد الحائز على الثقة، فأفضل جودة للمنتج والخدمة هي تلك التي تقدم للزبون أو العميل، وتستحوذ على ثقته بما تحويه من قيمة مقابل ما دفعه" (ص: 11).

أما السلمي (2001م، ص: 17-18) فقد عرف الجودة من خلال عدة أوجه منها:

- الجودة، هي انخفاض معدلات الفشل.
- الجودة، هي انخفاض شكاوي العملاء.
- الجودة، هي الإسراع بتقديم الخدمات للعملاء.
- الجودة، هي زيادة للمبيعات وتقليل التكاليف.



عناصر الجودة:

وتعد الجودة أداة فعالة لتطبيق التحسين المستمر لجميع أوجه عمل المؤسسات، وذلك من خلال تحقيق التحسين في النشاطات والعمليات الداخلية، وذكر شو (Shaw, 1996, P: 11) أن الجودة تشتمل على عدد من العناصر، هي:

1. المساواة: وتعني حصول الجميع على نصيب عادل وقسط متساوٍ من الخدمة.
2. الفعالية: وتعني تحقيق الفائدة المرجوة على مستوى الفرد والمؤسسة.
3. الملائمة: وهي الخدمات والإجراءات التي يحتاجها الناس فعلاً.
4. سهولة المنال: حيث لا تكون الخدمات مقيدة بحدود زمانية أو مكانية.
5. القبول: حيث إن الخدمات تقدم لإشباع الرغبات وتلبية التوقعات المعقولة للمستفيدين ولمقدمي الخدمات أنفسهم وللمجتمع عامة.
6. الكفاية: اتفاق الموارد المتوافرة لجميع الخدمات الأخرى أو المستفيدين الآخرين، وليس الاكتفاء بخدمة واحدة أو مستفيد واحد.

مراحل تطور مفهوم الجودة:

وقد تطور مفهوم الجودة وفق للمراحل التالي:

(1) مرحلة الفحص والتفتيش (Inspection Stage)

(2) مرحلة الرقابة الإحصائية (Statistical Control)

(3) مرحلة ضمان الجودة (Quality Assurance)

(4) مرحلة الجودة الاستراتيجية (Strategic Quality Management)

الجودة في المنهج الإسلامي:

لقد خلق الله سبحانه وتعالى كل شيء في الوجود بقدر مقدر لا تفاوت فيه ولا عوج، قال تعالى: (وجعل فيها رواسي من فوقها وبارك فيها وقدر فيها أقواتها) (سورة فصلت، الآية: 10)، ووازن الإسلام بين الفرد والجماعة،



وبين الدين والدنيا، وبين العقل والقوة، وبين المثالية والواقعية، وبين الروحانية والمادية، وجاء ذكر الإيمان بالله سبحانه وتعالى مقروناً بالعمل، قال تعالى: (إن الذين آمنوا وعملوا الصالحات إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا) (سورة الكهف، الآية: 30)، وربط الحق سبحانه وتعالى تغير أحوال الأمم بناء على تغيير تلك الأمم لسلوكها وانحرافها عن هدي الله، قال تعالى: (إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم) (سورة الرعد، الآية: 11)، كما أكد على أهمية التعاون، قال تعالى: (وتعاونوا على البر والتقوى) (سورة المائدة، الآية:2) ، ومن توجيهاته صلى الله عليه وسلم لأمته أن تكون امة متقنة ومنتجة ومجودة لأعمالها، قال صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" (عبد المجيد، 2007م، ص68).

وأشار عساف (1407هـ) إلى أن تحقيق المنهج الإسلامي في الحياة الإسلامية يعني الإتقان والجودة في كل شئون الحياة بل والإحسان في جميع الأعمال العامة والخاصة للفرد والجماعة، وعليه تتحقق الجودة الشاملة في الأعمال عند الأخذ بالمنهج الإسلامي في الإدارة وغيرها (ص: 33).

وأضاف عبد الباقي (1999م) بأنه لا يخرج معنى ومفهوم الجودة من المنظور الإسلامي عن الفكر المعاصر، حيث إن المفهوم المعاصر للجودة يعني مجموعة السمات والمواصفات للمنتج والخدمة التي تضمن إرضاء احتياجات معلومة ومحددة للعميل (ص: 142).

وأشار الجويبر (1427هـ) إلى أن الجودة في الفكر الإسلامي تعني الإتقان في كل شيء وتحقيق السمات المطلوبة في الخدمة المقدمة بشكل يرضي الله سبحانه وتعالى من خلال استشعار المسلم بالرقابة الذاتية (ص: 46).

وأكد الشيخ (1421هـ) بأن الجودة والإتقان في الإسلام تتعدى الجانب المادي للإنتاج أو الخدمة إلى الجانب الخلقي الإنساني في الجودة بحيث يتقن المسلم ويجيد العمل ومعه الرفق والرحمة، وفي مقابل الإتقان هناك مصطلح آخر يحمل نفس المعنى وهو الإحسان ومعناه عطاء فوق الواجب ووفاء بالشروط وزيادة (ص: 8).

فالعمل المتقن ذو الجودة يصور معنى الإحسان، قال تعالى: (الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملا وهو العزيز الغفور) (سورة الملك، الآية: 2)، فالله سبحانه وتعالى قد قرر الإحسان والإتيان به في كل شأن، وإذا كانت إدارات الإنتاج في العصر الحاضر تعطي الرقابة على العمليات أهمية خاصة من خلال وضع الأساليب والأنشطة نجد أن الرقابة في الإسلام تكمن في الإحسان وتعتمد على الرقابة الذاتية (الشيخ، 1421هـ، ص: 15)، قال تعالى: (إن السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه مسئولا) (سورة الإسراء، الآية: 36).



فالمسلم مطالب بسلوك غاية في الدقة والإتقان وهو غاية ما يطالب به خبراء الجودة عند مراقبة خواص الجودة بالقياس، لذا فإن الموظف المسلم يستشعر هذا المطلب فيعمل بإتقان خوفاً من الله سبحانه وتعالى قبل الخوف من صاحب العمل (عبد المجيد وعبد المطلب، 2007م، ص: 68).

المبادئ الأساسية لنظام إدارة الجودة في الإدارة الإسلامية:

نجد في الحضارة الإسلامية الكثير من الآيات القرآنية الكريمة، والأحاديث النبوية الشريفة تبين لنا أن الإسلام قد أرسى الأسس الصحيحة لبناء مجتمع قوي ومتماسك, كما أن الإدارة الإسلامية طبقت العديد من المبادئ الأساسية لنظام إدارة الجودة من خلال ترسيخ المبادئ التالية كما ذكرها التميمي (1429هـ, 18):

1- **مبدأ الشورى**: دعا الإسلام إلى الالتزام بمبدأ الشورى من خلال التشاور مع الأفراد في اتخاذ القرارات وحل المشكلات, والمشورة تؤدي إلى عمل متقن وذي جودة عالية, ويظهر هذا في قوله تعالى: (فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر) (آل عمران، الآية 159).

2- **مبدأ التعاون والتكافل بين أفراد المجتمع**: أكد الإسلام على ضرورة التعاون وأهميته في سبيل الخير العام وروح الجماعة في كل توجيهاته وتعليماته, ويظهر هذا من خلال قوله تعالى: (وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان) (المائدة، الآية 2).

3- **مبدأ إتقان العمل واحترامه والإخلاص فيه**: حث الإسلام العامل المسلم على إتقان عمله والإخلاص فيه، وأن يكون مسؤولاً عن جودته وسلامته من العيوب, لقوله تعالى: (إنا لا نضيع أجر من أحسن عملاً) (الكهف، 30). وقوله تعالى : (ولتسئلن عما كنتم تعملون) (النحل, 93).

4- **مبدأ الرقابة**: وهي تلك الرقابة الشاملة سواء كانت علوية أم ذاتية, إدارية (رئاسية)، أم رقابة خارجية, فهي تسعى جميعها إلى التأكد من أن الأهداف المرسومة والمعايير الموضوعة قد تم تنفيذها وفقاً للضوابط الشرعية الإسلامية (الدرادكه والشبلي، 1424هـ، 34-35). ويظهر هذا في قوله تعالى: (وما ربك بغافل عما تعملون) (النمل، الآية 93), وقوله تعالى: (واتقوا يوما ترجعون فيه إلى الله ثم توفى كل نفس ما كسبت وهم لا يظلمون) (البقرة, 281).



المبحث الثاني

وزارة النفط الليبية

النشأة والأهداف:

أنشئت المؤسسة الوطنية للنفط بموجب القانون رقم 24 لعام 1970 لتحل محل المؤسسة الليبية العامة للبترول والتي انشئت بموجب القانون رقم 13 لسنة 1968، حيث أنيط بها مسئولية إدارة قطاع النفط، وقد أعيد تنظيمها فيما بعد بموجب قرار الأمانة العامة لمؤتمر الشعب العام (سابقاً) رقم 10 لسنة 1979 لتعمل على تحقيق أهداف خطة التحول في المجالات النفطية، والقيام بدعم الاقتصاد القومي عن طريق تنمية وتطوير الاحتياطيات النفطية واستغلالها الاستغلال الأمثل وإدارتها واستثمارها لتحقيق أفضل العوائد، ويجوز لها في ذلك أن تشترك مع الهيئات والمؤسسات والجهات الأخرى التي تزاول أعمالا شبيهة بأعمالها.

وتقوم المؤسسة الوطنية للنفط بعمليات الاستكشاف والإنتاج عن طريق الشركات المملوكة لها أو بالاشتراك مع الغير عن طريق المقاولة أو بأى نمط من أنماط عقود استثمار الثروة النفطية، إلى جانب عمليات تسويق النفط والغاز داخل وخارج ليبيا.

وتمتلك المؤسسة الوطنية للنفط بالكامل شركات تقوم بالاستكشاف والتطوير والإنتاج للنفط والغاز، إضافة إلى شركات التسويق الداخلي والخارجي، كما ترتبط بعقود مشاركة مع شركات عالمية مختصة في تلك المجالات، وقد تطورت تلك العقود إلى أن وصلت إلى اتفاقيات استكشاف وانتاج وفق التطور العالمي لصناعة النفط والغاز.

كما تمتلك المؤسسة الوطنية للنفط مجموعة من الشركات لتكرير وتصنيع النفط والغاز الطبيعي التي تدير عدة مصافي أهمها مصفاة رأس لأنوف ومصفاة الزاوية، ومجموعة من المصانع التي تنتج الامونيا واليوريا والميثانول بمجمع البريقة البتروكيماوي الذي يشمل ايضاً مصنعاً لتسييل الغاز الطبيعي، بالإضافة إلى مصنع الايثيلين ومصنع البولي ايثيلين مرتفع ومنخفض الكثافة بمجمع راس لانوف.

كما تمتلك المؤسسة الوطنية للنفط شركات للخدمات تقوم بحفر وصيانة أبار النفط وتوفير جميع المواد والأدوات المستخدمة في عمليات الحفر، ومد وتركيب وصيانة شبكات أنابيب النفط والغاز، وإنشاء وصيانة خزانات النفط والغاز وإجراء الدراسات الفنية والاقتصادية الخاصة بها، وتزويد القطاع بخدمات التموين والإعاشة وخدمات الإقامة وتوفير خدمات المشتريات للمواد والمعدات والتدريب ويتبع المؤسسة الوطنية للنفط معهد النفط الليبي الذي



يتولى إجراء التحاليل والاختبارات الفنية لمراحل استكشاف وانتاج النفط ومشتقاته، وإجراء اختبارات مراقبة الجودة وإصدار شهادات خاصة بها, وتقييم براءات الاختراعات وتراخيص الاستغلال والرسوم والنماذج المتعلقة بالنفط ومشتقاته، كما ينشر البحوث والدراسات التي يجريها من خلال مجلة المعهد التخصصية بالإضافة إلى وسائل النشر العلمية المحلية والعالمية.

الدراسات السابقة: هناك الكثير من الدراسات السابقة ولكننا سوف نعرض بعض منها:

أولاً: الدراسات العربية:

1) دراسة باوزير (1432هـ) بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة في المكاتب النسائية الحكومية المعرفة والممارسة والصعوبات".
2) دراسة السبيعي (1431هـ) بعنوان: "تطوير صنع واتخاذ القرار التربوي لدى القيادات النسائية في إدارة التربية والتعليم بجدة في ظل معايير الجودة الشاملة ".
3) دراسة السبيعي (1430هـ) بعنوان: "مدى تحقيق مدير إدارة الجودة الشاملة لمبادئها في مجموعة من المنظمات الخدمية السعودية".
4) دراسة القرني (1430هـ) بعنوان: "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارات الإشراف التربوي للبنات بالمملكة العربية السعودية (تصور مقترح).
5) دراسة العصيمي: (1428هـ) بعنوان: "أسس ومتطلبات الجودة الشاملة في سياسة التعليم بالمملكة العربية السعودية".
6) دراسة الشمري (1426هـ) بعنوان: "التنمية المهنية للقيادات التربوية بدولة قطر في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة".
7) دراسة الجضعي (1426هـ) بعنوان: "نظرية ديمنج في إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها التربوية: نموذج مقترح".
8) دراسة المهنا (1424هـ) بعنوان: "العوامل المؤثرة على فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة التربية والتعليم بمنطقة الرياض".



ثانياً: الدراسات الأجنبية:

- دراسة روك (roche, 2003)
- دراسة كوتس (Coates, 2003)
- دراسة ديتيرت وآخرون (detret & others, 2001)
- دراسة فريد (Freed, 2001)
- دراسة جيمي (Jimmy, 2000)
- دراسة كاثي (Cathy, 1999)
- دراسة سون (Sohn, 1998)
- دراسة هازارد (Hazzard, 1998)

قائمة المصادر والمراجع العربية

1- الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية. فلسطين، غزة. بركات، منالطه.2007. واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة. رسالةماجستير. الجامعةالإسلامية. فلسطين، غزة.

2- الحاضر، إبراهيم بن سعد. 2001. مدى فعالية إدارة الجودة في مستشفى قوى الأمن بالرياض: آراء وتوجيهات الهيئة الطبية والإدارية بالمستشفى. رسالة ماجستير، غيرمنشورة. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية. المملكةالعربيةالسعودية، الرياض.

3- الزعبي، علي فلاح. 2013. "دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الازمة الاقتصادية العالمية دراسة تطبيقية". المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. المجلد، 6. العدد(11).

4- الزهراني، جمعان عبدالكريم. 2005. إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المديرية العامة للدفاع المدني: دراسة ميدانية على ضباط المديرية لعامة للدفاع المدني. رسالة ماجستير، غير منشورة. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية. المملكةالعربيةالسعودية، الرياض.



5- السالم، مؤيد العلاونة، عمار. 2006."تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الشركات الأردنية لصناعة البرمجيات". المجلة الاردنية في إدارة الاعمال. المجلد،2. العدد، (1).

6- شاهين، علي محمد. 2004. "إدارة الجودة1 الشاملة وأنظمتها فينجاح المنظمة والمنتج". المجلة العلمية. جامعة الملك فيصل. المملكة العربية السعودية، الدمام. المجلد،5.العدد(1).

7- الشواورة، فيصل محمود؛ المطيري عبد العزيز مرزوق. 2010. "أثر تطبيق مبادئ دارة الجودة الشاملة على الإنتاجية) مبادئ جائزة الملك عبدالعزيز للجودة دراسة تطبيقية على شركة مرافق الكهرباء والمياه السعودية". النشر الإلكتروني، جامعة مؤتة. الأردن.

8- الطراونة، محمد. 2002. "الجودة الشاملة والقدرة التنافسية، دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الدوائية في الأردن". دراسات، العلوم الإدارية. المجلد 29. العدد (1).

9- قنديل، باسل فارس. 2008. أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على السياسات التنافسية في المنشآت الصناعية "دراسة تطبيقية على منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة".رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية. فلسطين، غزة.

10- المصري، محمدحسن. 2003. تطبيق مبادئ وأدوات إدارة الجودة الشاملة في البنوك العاملة في فلسطين، دراسة تحليليه". رسالةماجستير. جامعه النجاح الوطنية. فلسطين.

11- ميا، علي، 2000. "إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات وشركات القطاع العام الصناعي في الجمهورية العربية السورية – دراسة تطبيقية على الشركة العامة لصناعة الألمنيوم والشركة العامة لصناعة المحركات الكهربائية في اللاذقية". مجلة جامعة تشرين للبحوث العلمية، سوريا. المجلد،22. العدد (2).



قائمة المصادر والمراجع الإنجليزية

1- Chong, Vincent K. & Rundus, Michael J.2004. "Total Quality Management, Market Competition and Organizational Performance". The British Accounting Review 36.

2- Tari, Juan Jose. 2005. "Components of successful total quality management .”The TQM Magazine.p112-124.

3- Mutah University E-PRINT. Business Administration BA and MIS. Last Updated (Monday, 22 October 2012 08 :13).